CAP

Delphine Dupont
Michel Dupont

COIFFURE

1re et 2e années

AU RÉFÉRENTIEL CONFORME CAP

Communiquer dans un salon de coiffure
Connaître les milieux de travail

© Gep Éditions / Eyrolles Éducation, 2013
ISBN : 978-2-84425-864-9

Gep

EYROLLES éducation

Sommaire

Présentation de l'ouvrage 5

Mode d'emploi de l'ouvrage 6

Mission 1. J'accède à la profession de coiffeur, coiffeuse 9

TÂCHE N° 1 : Quelle législation régit la profession de coiffeur, coiffeuse ?

TÂCHE N° 2 : Être concrètement en phase avec la législation

Mission 2. Je choisis la forme juridique 19

TÂCHE N° 1 : Qu'est-ce qu'une entreprise individuelle ?

TÂCHE N° 2 : Quels sont les principaux types de sociétés ?

TÂCHE N° 3 : Quelles sont les démarches administratives d'installation ?

TÂCHE N° 4 : J'analyse la forme juridique du salon Jade'Hair

Mission 3. Je choisis ma forme de commerce 33

TÂCHE N° 1 : Qu'est-ce que le commerce indépendant isolé ?

TÂCHE N° 2 : Qu'est-ce que la franchise ?

TÂCHE N° 3 : Quelle est la forme de commerce de Jade'Hair ?

Mission 4 : Je choisis l'emplacement de mon salon de coiffure 43

TÂCHE N° 1 : Comment choisir son emplacement ?

TÂCHE N° 2 : Comment définir sa zone de chalandise ?

TÂCHE N° 3 : J'étudie l'implantation du salon Jade'Hair

Mission 5 : J'étudie ma clientèle 51

TÂCHE N° 1 : Quelles sont les caractéristiques qui identifient une clientèle ?

TÂCHE N° 2 : Quels sont les besoins des clients des salons de coiffure ?

TÂCHE N° 3 : Quelles sont les motivations des clients des salons de coiffure ?

TÂCHE N° 4 : Quels sont les mobiles d'achat des clients des salons de coiffure ?

TÂCHE N° 5 : J'identifie la clientèle du salon Jade'Hair

Mission 6 : Je choisis mon assortiment 61

TÂCHE N° 1 : Qu'est-ce qu'un assortiment ?

TÂCHE N° 2 : Qu'est-ce qu'une marque ? L'image de marque ?

TÂCHE N° 3 : Qu'est-ce qu'une gamme ? Une ligne de produits ?

TÂCHE N° 4 : Quel est l'avenir de l'emballage ? Du conditionnement ?

TÂCHE N° 5 : Les normes et labels sont-ils synonymes de qualité et d'efficacité ?

TÂCHE N° 6 : Comment qualifier l'assortiment du salon Jade'Hair ?

Mission 7. Je m'approvisionne 75

TÂCHE N° 1 : Qu'est-ce qu'un appel d'offres et comment le réaliser ?

TÂCHE N° 2 : Comment puis-je m'approvisionner ?

TÂCHE N° 3 : L'analyse de l'approvisionnement du salon Jade'Hair

Mission 8 : Je commande, je suis livrée, je stocke et je vérifie mes factures 85

TÂCHE N° 1 : Comment compléter un bon de commande ?

TÂCHE N° 2 : Comment s'effectue une réception de marchandises ?

TÂCHE N° 3 : Comment compléter une fiche de stock ?

TÂCHE N° 4 : Comment vérifier la facturation ?

TÂCHE N° 5 : Je réceptionne la livraison d'une commande passée par Jade

© Gep/Eyrolles Éducation – Reproduction interdite

Mission 9. J'agence mon salon de coiffure et j'implante les produits 97
TÂCHE N° 1 : Comment aménager son salon de coiffure ?
TÂCHE N° 2 : Quels sont les facteurs de sécurité, d'hygiène et de confort indispensables à tout salon de coiffure ?
TÂCHE N° 3 : Quel mobilier de vente est le plus approprié pour un salon de coiffure ?
TÂCHE N° 4 : Comment organiser son poste de travail ?
TÂCHE N° 5 : Quelles sont les techniques de présentation des produits ?
TÂCHE N° 6 : Comment réussir sa vitrine ?
TÂCHE N° 7 : J'étudie une implantation spécifique chez Jade'Hair

Mission 10. Je détermine mes prix 113
TÂCHE N° 1 : Qu'est-ce qu'un coût d'achat, un coût de revient ?
TÂCHE N° 2 : Qu'est-ce qu'une marge ?
TÂCHE N° 3 : Qu'est-ce que la TVA ?
TÂCHE N° 4 : De quoi se compose le prix de vente d'un produit ?
TÂCHE N° 5 : Quelques calculs commerciaux chez Jade'Hair

Mission 11. Je communique 121
TÂCHE N° 1 : Quels éléments permettent de bien communiquer ?
TÂCHE N° 2 : Qu'est-ce que la communication non verbale ?
TÂCHE N° 3 : Qu'est-ce qui rend la communication si difficile ?
TÂCHE N° 4 : Quel registre de langage doit utiliser une coiffeuse, un coiffeur ?
TÂCHE N° 5 : Des situations de communication concrètes chez Jade'Hair

Mission 12. J'émets et reçois des appels téléphoniques 133
TÂCHE N° 1 : Quelles sont les règles à respecter pour émettre un appel téléphonique ?
TÂCHE N° 2 : Quelles sont les règles à respecter pour recevoir un appel téléphonique ?
TÂCHE N° 3 : Comment prendre des rendez-vous ?
TÂCHE N° 4 : Analyse concrète d'un entretien téléphonique chez Jade'Hair

Mission 13. Je prends en charge ma clientèle 145
TÂCHE N° 1 : Comment bien accueillir les clients ?
TÂCHE N° 2 : Quand et comment effectuer la recherche des besoins ?
TÂCHE N° 3 : La réponse aux objections
TÂCHE N° 4 : Une prise en charge concrète d'une clientèle chez Jade'Hair

Mission 14. Je vends 161
TÂCHE N° 1 : Comment proposer et présenter un produit ou une prestation de service au client ?
TÂCHE N° 2 : Comment argumenter ?
TÂCHE N° 3 : Comment répondre aux objections des clients ?
TÂCHE N° 4 : Une vente concrète dans le salon de coiffure Jade'Hair

Mission 15. Je conclus mes ventes 179
TÂCHE N° 1 : Quand et comment conclure une vente ?
TÂCHE N° 2 : Comment réussir une vente additionnelle ?
TÂCHE N° 3 : Comment réussir la douloureuse étape de l'encaissement ?
TÂCHE N° 4 : Comment réussir sa prise de congé ?
TÂCHE N° 5 : Comment fidéliser sa clientèle ?
TÂCHE N° 6 : La conclusion d'une vente dans le salon de coiffure Jade'Hair

Mission 16. J'embauche du personnel 199
TÂCHE N° 1 : Quelles sont les formalités de l'embauche ?
TÂCHE N° 2 : Quels sont les types de contrat de travail ?
TÂCHE N° 3 : Qu'est-ce qu'un organigramme ?
TÂCHE N° 4 : Comment remplir la déclaration unique d'embauche ?

© Gep/Eyrolles Éducation – Reproduction interdite